

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAPAL TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA JASA PT PELABUHAN INDONESIA IV  
(PERSERO) CABANG MAKASSAR**

***THE INFLUENCES OF SERVICES QUALITY TOWARDS ON  
PORT-SERVICE USERS SATISFACTION AT PT PELABUHAN  
INDONESIA IV (PERSERO) CABANG MAKASSAR***

**Andi Rifka Darangeng<sup>1</sup> dan Dr. Najmi Kamariah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Program studi Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN Makassar  
E-mail: arifkad1597@gmail.com

<sup>2</sup> Program studi Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN Makassar  
E-mail: najmikamariah@stialanmakassar.ac.id

**Abstrak**

BUMN memiliki tugas utama untuk menyediakan layanan jasa dan barang-barang ekonomis yang pihak swasta tidak sediakan, sekaligus bertugas untuk menyediakan layanan terkait seluruh keperluan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih jauh pengaruh dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar terhadap rasa puas yang dirasakan oleh konsumen. Sampel dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik sampling non-probability dan sampling purposive untuk mengambil sampel dari responden penelitian. Sebanyak tiga puluh responden terlibat sebagai sampel pada penelitian ini. Model olah data yang akan dilakukan untuk menganalisis hasil penelitian ini adalah analisis regresi sederhana yang kemudian diolah dengan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi yang diperoleh dari penelitian ini, variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh 70,8% terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) oleh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

**Kata Kunci:** BUMN, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

***Abstract***

*State Owned Enterprise has the main task of providing economic services and goods that the private sector does not provide, as well as providing services related to all the needs and needs of the community. This study aims to explore further the effect of the quality of service provided by PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Branch Makassar on the satisfaction felt by consumers. The sample in this study was obtained through non-probability sampling techniques and purposive sampling to take samples from research respondents. A total of thirty respondents were involved as samples in this study. The data processing model that will be carried out to analyze the results of this study is a simple regression analysis which is then processed by the SPSS application. Based on the results of the analysis of the coefficient of determination obtained from this study, the variable service quality has a 70.8% influence on the customer satisfaction variable. The results also show that customer satisfaction is*

*positively and significantly affected ( $0.000 < 0.05$ ) by the quality of service provided by the company.*

**Keywords:** *SOE, services quality, port-service user satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Dalam dunia perekonomian nasional, Badan Usaha Milik Negara adalah salah satu tokoh utama di Indonesia pada aktivitas-aktivitas perekonomian yang juga mencakup pelaku ekonomi lainnya seperti pengusaha swasta dan usaha koperasi. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tersebut bertindak sebagai perwujudan dan manifestasi demokrasi perekonomian di Indonesia. Mengutip dari UU Nomor 19 Tahun. 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN merupakan badan usaha yang secara keseluruhan maupun sebahagian besar dana awalnya disubsidi negara melalui pengikutsertaan secara langsung kekayaan negara yang disisihkan. (Putri, 2019).

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) memiliki fungsi dan peran penting meliputi layanan jasa dan penawaran barang-barang ekonomis yang tidak disediakan swasta, aktor pemerintah sebagai penata aturan dan kebijakan ekonomi, pengendali berbagai cabang produsen SDA (Sumber Daya Alam) bagi rakyat, penyedia layanan-layanan akan kebutuhan rakyat dan penyedia barang dan jasa untuk memenuhi permintaan khalayak umum,

sebagai pelopor bagi berbagai sektor usaha dengan minat kecil dari pengusaha swasta, penyedia lapangan kerja, penghasil devisa bagi Negara, pendukung di sektor pengembangan bagi usaha kecil koperasi, dan juga sebagai pemantik segala kegiatan rakyat Indonesia dalam sebagian besar sektor usaha.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berperan cukup besar pada pengembangan sektor usaha dikarenakan sebagian besar perusahaan milik pemerintah tersebut memegang kendali di berbagai bidang usaha yang krusial dalam keteraturan hidup khalayak umum. Maka dari itu, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tersebut dikendalikan dan diatur oleh pemerintah karena memiliki peran penting yang berkaitan dengan kebutuhan utama rakyat atau masyarakat Indonesia. Badan-badan usaha milik negara (BUMN) ini diarahkan untuk dapat selalu memenuhi keperluan dunia usaha serta kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan alasan inilah agar terbentuk kesan yang bagus di mata masyarakat, maka perusahaan tersebut akan berlomba-lomba untuk memberikan dan menunjukkan pelayanan terbaiknya. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu

dari banyaknya BUMN yang ada Indonesia di sektor layanan jasa adalah PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergelut di sektor layanan jasa kepelabuhanan dan menyiapkan sarana serta prasarana kepelabuhanan dengan tujuan penunjang kelancaran perdagangan dan dalam hal pelayanan. PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar mulai beroperasi secara efektif pada tanggal 1 Desember 1992, di mana merupakan pelabuhan yang memiliki paling banyak cabang di seluruh Indonesia yang berjumlah sebanyak 25 cabang. Wilayah kerjanya meliputi dua puluh lima kantor cabang, tersebar di pulau Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Maluku Utara, Papua dan Papua Barat.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar bertujuan dan berperan sebagai pelaksana dan penunjang kebijakan pemerintah khususnya pada sektor perekonomian dan pembangunan melalui layanan jasa pelabuhan, juga bertujuan untuk menghasilkan *benefit* bagi perusahaan dalam bentuk penyediaan usaha dan jasa kepelabuhanan serta usaha-usaha lainnya yang mendukung peningkatan jasa dan layanan pelabuhan. Jasa yang

ditawarkan meliputi pelayanan kapal, pelayanan komoditas barang, pelayanan terminal untuk penumpang, pelayanan alat, pelayanan petikemas konvensional, pelayanan tanah/perairan, bangunan dan listrik, pelayanan jasa rupa-rupa usaha, dan pelayanan jasa usaha lainnya. Adapun pelayanan jasa di bidang kepelabuhanan yang bergerak di bidang pelayanan adalah Divisi Pelayanan Kapal.

Menurut Suparman (2018), layanan jasa untuk barang merupakan layanan muat dan bongkar peti kemas mulai dari kapal hingga ke lapangan penumpukan, dan/atau sejak dari lapangan penumpukan hingga naik kembali. Sedangkan layanan jasa untuk kapal adalah layanan bagi kegiatan operasional kapal dari masuk sampai si pengguna jasa keluar pelabuhan. Pelayanan kapal berkaitan dengan pelayanan dan penyediaan jasa pandu (*pilotage*), pelayanan dan penyediaan jasa labuh (*anchorage service*), pelayanan dan penyediaan jasa tambat, pelayanan dan penyediaan jasa tunda, serta layanan penyediaan air bersih bagi kapal.

Jasa labuh adalah salah satu jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk kapal agar dapat berlabuh dengan aman dalam menunggu pelayanan yang diberikan. Jasa pandu merupakan layanan yang disediakan oleh pelabuhan yang bertujuan untuk

memandu kapal ketika kapal tersebut akan memasuki alur pelayaran ke arah dermaga maupun kolam pelabuhan. Jasa tunda merupakan layanan yang disediakan oleh pelabuhan untuk kegiatan ikat dan lepas temali kapal yang bergerak saat akan labuh atau bertolak. Sedangkan jasa tambat merupakan layanan yang disediakan oleh pelabuhan untuk memastikan agar tambatan kapal tersebut tetap aman secara teknis saat kapal akan bertambat. Layanan air merupakan jasa pengisian air tawar dari darat ke kapal yang disediakan oleh pelabuhan.

**Tabel 1**  
**Data Kunjungan Kapal Pelabuhan**  
**Soekarno-Hatta Makassar**  
**Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Kapal
1.	Mei	809
2.	Juni	880
3.	Juli	930
<b>Total</b>		<b>2619</b>
<b>Jumlah Agen</b>		<b>30</b>

Sumber: PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar (Divisi Pelayanan Kapal), 2020.

Berdasarkan pada tabel 1 di atas, pada bulan Mei jumlah kapal yang mengunjungi pelabuhan Soekarno Hatta Makassar tercatat 809 kapal. Untuk bulan Juni, tercatat sebanyak 880 pergerakan kapal dan pada bulan Juli, sebanyak 930 kapal. Kapal tersebut terdiri dari kapal dalam dan luar negeri. Dapat dilihat bahwa pergerakan kapal yang keluar-masuk

pelabuhan cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Antrian kapal pun biasanya dialami oleh kapal jenis *cargo* yang terkadang diharuskan menunggu antrian yang agak lebih lama dibandingkan dengan kapal pengangkut petikemas. Begitupun dengan kapal lainnya seperti kapal penumpang.

Berdasarkan dari yang dijabarkan di atas untuk mengurus proses masuk atau keluarnya kapal, maka diperlukan agen kapal. Diketahui juga bahwa dalam 3 (tiga) bulan terakhir, jumlah agen perusahaan yang mengatur atau mengurus dokumen masuk dan keluarnya kapal sebanyak 30 agen. Berlabuhnya sebuah kapal di pelabuhan tertentu memerlukan pelayanan dan kebutuhan yang harus dipenuhi dari pelabuhan yang bersangkutan. Pada proses pemenuhan keseluruhan kebutuhan dan keperluan tersebut, perusahaan pelayaran tanpa kantor perwakilan diharuskan menunjuk perusahaan lainnya yang berlokasi didalam area pelabuhan tersebut untuk menjadi agen bagi mereka. Ragam jenis agen dibedakan menjadi 3, yakni *general agent*, *sub agent*, dan agen cabang. *General Agent* atau yang dikenal dengan Agen Umum adalah perusahaan pelayaran nasional yang menjadi perwakilan perusahaan pelayaran asing sebagai agen di pelabuhan dalam melayani kapal-kapal

miliknya saat berlabuh di pelabuhan maupun saat berlayar (Masrokhah, 2017). *Sub-agent* merupakan perwakilan agen umum yang bertugas sebagai perusahaan pelayaran penyedia layanan yang menyiapkan dan memberikan segala keperluan kapal pada suatu pelabuhan. Fungsi sebenarnya dari sub-agent yakni merupakan perwakilan dan pelaksana dari agen umum. Sementara agen cabang merupakan bagian atau cabang dari agen umum perusahaan yang bersangkutan.

Adapun agen yang dimaksud oleh peneliti yaitu perwakilan dari perusahaan yang merupakan agen dari agen umum dengan tugas mengurus kapal yang akan bersandar di pelabuhan. Salah satu tugas dari agen kapal tersebut adalah mengurus segala berkas atau dokumen-dokumen persyaratan baik dokumen kapal maupun dokumen perdagangan, serta mengatur jadwal kapal yang akan sandar dan berlabuh di dermaga pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Oleh karena itu, dalam mendukung kelancaran arus pergerakan kapal, kualitas pelayanan yang optimal sangat diperlukan guna menghindari terjadinya penumpukan atau antrian kapal.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka perihal terpenting yang menjadi prioritas bagi perusahaan agar terus eksis, berkompetisi, dan bertahan secara

berkelanjutan adalah dengan selalu memperhatikan segala hal yang dibutuhkan oleh konsumen, dan terus berusaha menghasilkan kinerja dan pelayanan yang optimal untuk memuaskan pengguna jasanya. Itulah mengapa satu dari sekian perihal yang wajib menjadi fokus utama adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasanya.

Zeithaml dan Bitner (Sangadji dan Sopiha, 2013:180-181) mengemukakan bahwa rasa puas yang muncul dan dirasakan pengguna jasa adalah ketika pelanggan merasa produk maupun jasa yang dibeli sesuai dengan ekspektasinya dan akan menggunakan atau membeli lagi produk atau jasa tersebut. Kepuasan konsumen atau pengguna jasa akan menciptakan kesan yang baik dan keinginan untuk membeli kembali, terbentuknya kesetiaan pelanggan, dan juga mengembangkan konsep dan saran yang tersebar dari individu ke individu dan akan menjadi keuntungan bagi perusahaan.

Rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan merupakan kunci utama yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan dikarenakan pelanggan adalah alasan utama perusahaan tersebut masih bertahan atau eksis hingga sekarang. Sebab, apabila pelanggan merasa puas akan suatu jasa yang diberikan, maka secara tidak langsung

mereka akan menggunakan jasa perusahaan kembali serta memberitahukan ke orang lain tentang pelayanan yang diberikan dan ditawarkan oleh perusahaan. Kepuasan dapat diukur dari seberapa besar harapan pelanggan atau pengguna jasa yang terpenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan merupakan hasil yang dapat diukur dari seberapa besar keinginan pelanggan atau pengguna jasa untuk melakukan pembelian lagi atau menggunakan jasa yang diberikan. Lain halnya jika konsumen tidak merasa puas. Tidak menutup kemungkinan jika mereka tidak akan memberitahukan kepada orang lain mengenai pengalaman-pengalaman terhadap kualitas pelayanan yang pernah dicobanya.

Konsumen akan merasakan tiga kategori kepuasan yang di mana yaitu jika kinerja yang diperoleh di bawah harapan maka pelanggan akan merasakan kekecewaan dan jika sesuai dengan yang diharapkan maka akan merasakan puas atau nyaman. Sedangkan, jika kinerja yang diperoleh melebihi ekspektasi seorang pengguna jasa atau pelanggan, maka mereka akan merasakan kegembiraan atau senang dan merasa puas terhadap jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Tingginya tingkatan loyalitas konsumen akan semakin menuntun keuntungan perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi pula.

Untuk mengetahui lebih jauh seberapa berkualitas pelayanan yang disuguhkan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar kepada para pengguna jasa pelabuhan dalam mengatur pergerakan kapal guna menghindari aktivitas mengantri kapal yang cukup panjang, maka dari itu penelitian ini diinsiasi untuk menggali lebih jauh sebagaimana pengaruh kualitas pelayanan kapal yang memberikan dampak secara langsung pada rasa puas yang dirasakan oleh para pengguna jasanya. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka penelitian ini diberikan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kantor Cabang Makassar”

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel bebas (*Independent Variable*)**

*Indepent variable* dalah konstruk yang memberikan pengaruh atau menjadi sebab terjadinya atau perubahan pada *variable dependen* (Sugiyono, 2017:39). Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini merupakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan, beserta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam pemenuhan

keinginan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016:159). Indikator-indikator yang menjadi bagian dari kualitas pelayanan terdiri atas *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* (Tjiptono, 2016).

Setiap indikator dapat mencakup berbagai sub indikator, dan bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam perusahaan. Sub indikator pada tulisan ini terdiri atas sembilan belas item pernyataan yang akan ditanggapi oleh partisipan penelitian. Oleh karena itu, dalam mengukur setiap instrumen penelitian dalam penelitian digunakan skala likert dengan 5 alternatif pilihan dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

#### **Variabel terikat (*dependent variable*)**

*Dependent variable* merupakan konstruk yang diberikan pengaruh oleh variabel bebas, atau sebagai akibat dari keterlibatan variabel bebas sebagai konstruk (Sugiyono, 2017:39). Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh suatu individu setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan

terhadap kinerja yang diperoleh. (Sunyoto, 2013:35).

Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini terdiri atas 3 (tiga) indikator yaitu kecenderungan harapan yang sudah sesuai, ketertarikan dan niat untuk mengunjungi lagi, sertakeinginan untuk mempromosikan pada lingkungan sekitarnya. Setiap indikator dalam penelitian ini akan mencakup beberapa sub indikator dan memiliki item-item pernyataan yang akan dijawab oleh responden penelitian tersebut, menggunakan skala likert dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang disediakan seperti yang dijelaskan pada variabel sebelumnya.

#### **Pendekatan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan secara kuantitatif yang bertumpu dengan sangat kuat pada pengumpulan data. Hasil olahan kuantitatif merupakan data berupa angka yang diperoleh melalui pendekatan penelitian dan dianalisis menggunakan pengolahan statistik (Sugiyono, 2015:13). Statistik sangat berperan penting sebagai alat untuk menganalisis sebab akibat. Olah statistik yang akan diterapkan pada penelitian ini adalah *inferential statistic*. *Inferential statistic* merupakan teknik olah data yang

dilakukan untuk analisis data yang didapatkan dari responden, dan hasil keluarannya (output) dapat digeneralisasikan terhadap keseluruhan responden atau populasi (Sugiyono, 2016:209).

### **Populasi dan Sampel**

Sugiyono (2017:61) mengemukakan bahwa populasi merupakan ruang lingkup yang mencakup subjek dan objek penelitian untuk dijadikan tujuan generalisasi dengan karakteristik beserta kuantitas spesifik yang ditentukan oleh peneliti dan kemudian diteliti serta disimpulkan untuk digeneralisasikan. Penelitian ini memilih perusahaan pengguna jasa dan/atau yang telah bekerjasama dengan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar sebagai populasi penelitian.

Arikunto (2016:148) mengemukakan bahwa dalam menentukan standar untuk responden yang lebih kecil dari seratus, sebaiknya mengambil keseluruhan responden sebagai subjek dan penelitian tersebut menjadi penelitian populasi. Selanjutnya, apabila total keseluruhan responden sangat besar sebaiknya dipilih sepuluh sampai lima belas persen, atau dua puluh persen bahkan lebih.

Sampel yang terlibat dalam penelitian ini adalah 30 orang, yang dimana

merupakan agen perusahaan atau agen pelayaran yang menggunakan jasa Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar yakni pada bulan Mei – Juli 2020. Agen pelayaran atau agen perusahaan bertugas untuk mengatur dan mengurus dokumen-dokumen kapal yang akan sandar dan berlabuh di dermaga Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Penelitian ini menggunakan metode sampling non-probability untuk mengambil sampel responden, dan menggunakan metode sampling purposive untuk memilih dan menentukan responden. Penentuan dan pengambilan sampel responden dari populasi dilakukan sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini akan mendapatkan data dari jawaban-jawaban yang diperoleh melalui pemberian angket atau kuisioner berisi pernyataan, dan responden diharuskan mengisi dengan memberikan skor tertentu. Peneliti akan melakukan wawancara lebih lanjut untuk mengumpulkan pernyataan-pernyataan responden yang dapat mendukung dan memvalidasi hasil penelitian.

### **Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

Pada penelitian ini, data diolah dengan mengumpulkan hasil kuisioner dari responden kemudian diolah menggunakan Teknik SPSS. Sedangkan alat analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Analisis deskriptif yaitu data yang dianalisa satu persatu yang berdasarkan hasil dari jawaban responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner yang diberikan. Sedangkan dalam teknik analisis regresi, teknik ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang datanya diperoleh oleh responden kemudian dikelola menggunakan aplikasi SPSS. Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa), yang akan diuji hipotesisnya yaitu menyatakan adanya pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pengguna jasa).

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk menghitung nilai estimasi rata-rata dan nilai variabel bebas (kualitas pelayanan). Menguji karakteristik dependensi, meramalkan nilai rata-rata

suatu variabel yang didasarkan pada nilai variabel kualitas pelayanan (X) diluar jangkauan sampel.

### **HASIL PENELITIAN**

PT Pelabuhan Indonesia IV tidak dapat terlepas dari sejarah untuk penetapan regulasi pengelolaan pelabuhan laut di Indonesia. Sebelum tahun 1983 pengelolaan pelabuhan laut dikendalikan dan dilaksanakan oleh 8 (delapan) Badan Usaha yang berbentuk Perusahaan Negara (PN), mulai dari Pelabuhan I hingga Pelabuhan VIII. Sejalan dengan regulasi pada tahun 1983 mengenai tatanan kepelabuhanan nasional, pemerintah menetapkan 4 (empat) pintu gerbang perdagangan luar negeri nasional. Dengan adanya 4 pintu gerbang perdagangan luar negeri ini, pemerintah melakukan merger 8 Badan Usaha PN. Pelabuhan kemudian menjadi 4 (empat) Badan Usaha dan berganti status menjadi Perusahaan Umum (Perum), salah satu diantaranya adalah Perum (Perusahaan Umum) Pelabuhan IV.

Sejak tahun 1992 hingga saat ini, PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar didasari oleh pandangan-pandangan atas pengembangan efektifitas beserta efisiensi perusahaan, dan kemudian berdasarkan perkembangan yang telah diperoleh oleh Perusahaan Umum

Pelabuhan Indonesia IV, pemerintah kemudian menetapkan melalui Peraturan Pemerintah No. 559 Tahun 1991 bahwa pihak pengelola dan pelaksana di daerah kinerja Perum Pelabuhan IV diubah ke bentuk Perusahaan Perseorangan. Oleh karena itulah Perum Pelabuhan Indonesia IV kemudian dialihkan namanya menjadi PT Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO).

Beroperasi dalam bentuk Perusahaan Perseorangan, kepemilikan saham Pelabuhan Indonesia IV yang berlokasi di Jalan Soekarno Nomor 1, Mampu, Wajo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan sepenuhnya dikuasai oleh pemerintah. Namun, telah dialihkan menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia. Pelabuhan Indonesia IV kemudian mempertimbangkan bahwa daerah kerja mereka yang *hinterland* dan terletak di wilayah timur Indonesia memerlukan sumber daya yang ahli dan cakap, serta pengoptimalan sarana dan prasarana yang berkelanjutan. Dengan tujuan tersebut, Perseroan melakukan investasi secara berkala dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan, pengoptimalan infrastruktur dan alat-alat operasional di lapangan, hingga memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusianya.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar menyediakan beberapa layanan jasa yang ditawarkan meliputi pelayanan barang, pelayanan kapal, pelayanan terminal penumpang, pelayanan alat kepelabuhanan, pelayanan petikemas, pelayanan tanah atau perairan, pelayanan bangunan dan listrik, pelayanan rupa-rupa usaha dan pelayanan usaha jasa lainnya.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar sangat menyadari kondisi wilayah *hinterland* yang berada di timur yang sangat membutuhkan pengembangan infrastruktur dan tenaga yang cakap dan ahli. Untuk itu, Perseroan terus berinvestasi mengembangkan dan meningkatkan layanan dengan dukungan fasilitas dan peralatan yang optimal dan SDM yang handal. Saat ini segmen usaha perseroan adalah penyediaan dan pelayanan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas dan tempat berlabuhnya kapal termasuk jasa yang berhubungan dengan pemanduan dan penundaan kapal, serta kebutuhan logistik kapal seperti bahan bakar dan air. Penyediaan dermaga dan fasilitasnya untuk tambat kapal serta bongkar muat petikemas dan kargo, termasuk jasa terminal penumpang, terminal petikemas, dan *terminal car*, pergudangan, dan lapangan *multi-purpose*

juga tersedia. Perseroan juga membuka kerjasama pengelolaan pelabuhan dengan pihak pemerintah dan swasta, penyelenggaraan depo, fumigasi, kawasan pabean dan tempat penimbunan sementara.

PT Pelabuhan Indonesia memiliki paling banyak cabang dari perusahaan kepelabuhanan yang lain. PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar beroperasi di 24 pelabuhan dan 1 Unit Pelayanan di 12 Provinsi tersebar di wilayah Indonesia Timur mulai dari Balikpapan, Samarinda, Nunukan, Tanjung Redeb, Sengata, Bontang, seluruh pelabuhan di Sulawesi, Maluku, dan Papua. Sasaran pokok PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar ialah sebagai pelaksana serta penunjang kebijakan yang ditetapkan oleh negara, terutama pada sektor perekonomian dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar terhadap kepuasan pengguna jasa para pelanggannya. Adapun sampel yang dalam penelitian ini merupakan perusahaan-perusahaan yang bekerjasama atau yang menggunakan jasa PT

Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar periode Mei-Juli 2020.

Penelitian ini menggunakan analisis karakteristik deskriptif yang meliputi analisis karakteristik responden. Karakteristik responden dalam penelitian terbagi menjadi 2 (dua) karakteristik yaitu berdasarkan usia perusahaan dan lama bekerja sama bersama PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar.

Berdasarkan dari hasil penelitian oleh 30 responden yang merupakan agen dari perusahaan atau agen pelayaran yang bertugas untuk mengatur dan mengurus dokumen kapal, berikut tabel deskriptifnya:

**Tabel 2**  
**Analisis Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Uraian	Frekuensi	Persen
Usia Perusahaan	1-20 <sup>th</sup>	12	40%
	21-40 <sup>th</sup>	7	23%
	41-60 <sup>th</sup>	6	20%
	61-80 <sup>th</sup>	5	17%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>
Lama bekerjasama	1-5 <sup>th</sup>	11	37%
	6-10 <sup>th</sup>	5	17%
	11-15 <sup>th</sup>	6	26%
	16-20 <sup>th</sup>	30	25%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

Hasil penelitian ini terdiri dari 30 responden, yang dapat dihimpun berdasarkan usia perusahaan dan lama bekerjasama perusahaan tersebut dengan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar. Berdasarkan tabel di

atas, data menunjukkan bahwa pengguna jasa terbanyak yang menggunakan jasa kepelabuhanan adalah perusahaan yang berada pada range usia perusahaan 1- 20 tahun dengan jumlah sebanyak 12 perusahaan dan tingkat persentase 40%, diikuti oleh perusahaan usia 21-40 tahun dengan jumlah 7 perusahaan dan persentasenya adalah 23%, kemudian disusul oleh perusahaan yang berusia 41 – 60 tahun dengan jumlah 6 perusahaan dan persentasenya adalah 30%, kemudian perusahaan yang berusia usia 61-80 tahun dengan jumlah 5 perusahaan dan persentasenya adalah 17%. Berdasarkan dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa yang paling banyak menggunakan jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar adalah mereka yang berada pada *range* usia 1- 20 tahun sebanyak 12 perusahaan dan persentasenya adalah 40%.

Kemudian, dilihat dari karakteristik responden berdasarkan lama bekerja sama perusahaan tersebut dengan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar. Perusahaan yang bekerja sama selama 1-5 tahun sebanyak 11 perusahaan dan persentasenya adalah 36%, diikuti oleh usia 6–10 tahun dengan jumlah 5 perusahaan dan persentasenya adalah 17%, kemudian usia 11–15 tahun dengan jumlah 8

perusahaan dan persentasenya adalah 26%, kemudian usia 16-20 tahun yaitu sebanyak 6 perusahaan dan persentasenya adalah 20% di mana jumlah pelanggan berdasarkan Lama Bekerja sama dengan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar. Berdasarkan dari uraian diatas dapat dilihat bahwa bahwa responden atau perusahaan yang paling sering menjadi pengguna layanan yang disediakan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) yaitu perusahaan yang bekerja sama dengan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar selama kurang lebih dari 5 tahun dan persentasenya adalah 37%.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini menggunakan suatu instrument kuisisioner dan dikuatkan oleh obeservasi atau pengamatan dan wawancara tertentu oleh peneliti.

### **Uji Validitas**

Pengujian validasi dilaksanakan sebagai penentu keabsahan instrumen penelitian yang digunakan dan untuk mengecek apakah instrumen tersebut mengungkap konsep yang ingin diukur melalui penelitian tersebut. Sebuah kuisisioner dikategorikan absah jika item-item instrumen pada angket tersebut mengukur konsep yang seharusnya diukur oleh penelitian (Ghozali, 2016:52). Kriteria

untuk menentukan keabsahan dari suatu kuesioner adalah apabila  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka item dinyatakan valid, dan apabila  $r_{tabel} > r_{hitung}$  maka item dinyatakan tidak valid. hasil uji yang didapatkan oleh peneliti pada tabel 3 dan 4.

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

Pernyataan.	Koef. Korelasi	Batas korelasi	Ket
Profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan	0,645	0,361	Valid
Kondisi fisik dan fasilitas dermaga	0,656	0,361	Valid
Lingkungan Pelabuhan	0,819	0,361	Valid
Memahami spesifik pengguna jasa	0,795	0,361	Valid
Perhatian individu terhadap pengguna jasa	0,758	0,361	Valid
Pegawai mudah dihubungi oleh pengguna jasa	0,515	0,361	Valid
Bertanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan kapal	0,447	0,361	Valid
Tanggap terhadap masalah yang ada	0,384	0,361	Valid
Keselamatan kapal melalui alur pelabuhan	0,593	0,361	Valid
Keamanan Kapal selama berada di pelabuhan	0,465	0,361	Valid
Kesesuaian jam pelayanan dan perancangan	0,500	0,361	Valid
Ramah dan siap menolong	0,500	0,361	Valid
Jam kerja yang tepat waktu	0,501	0,361	Valid
Tidak diskriminatif atau dibeda-bedakan	0,634	0,361	Valid
Penyelesaian nota kapal/billing	0,552	0,361	Valid
Kecukupan	0,611	0,361	Valid

pelayanan *online system*

Akurasi dokumen billing	0,418	0,361	Valid
Kesesuaian biaya yang dibayar dan yang ditetapkan	0,372	0,361	Valid
Kesesuaian antara jasa yang diterima dengan yang dibayarkan	0,390	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

Pernyataan.	Koef. Korelasi	Nilai batas korelasi	Ket
Jasa yang diperoleh sudah sesuai harapan	0,461	0,361	Valid
Jasa yang diperoleh melebihi harapan	0,619	0,361	Valid
Fasilitas sudah sesuai harapan	0,509	0,361	Valid
Fasilitas melebihi harapan	0,633	0,361	Valid
Pelayanan yang memuaskan	0,549	0,361	Valid
Fasilitas lebih yang diharapkan	0,486	0,361	Valid
Pelayanan melebihi harapan	0,576	0,361	Valid
Pelayanan sesuai harapan	0,717	0,361	Valid
Pelayanan melebihi harapan	0,527	0,361	Valid
Fasilitas memadai	0,505	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan alat ukur dari suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah konstruk atau variabel. Suatu kuesioner

dapat dikatakan handal atau reliabel apabila jawaban individu terhadap item-item tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat diukur menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Sebuah variabel atau konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha*-nya  $>0,60$  (Ghozali, 2016:47). Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang didapatkan oleh peneliti:

**Tabel 5**  
**Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,881	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	0,738	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

Uji Validitas dan reliabilitas diukur menggunakan metode Statistik SPSS versi 25,0 yang bertujuan untuk menguji apakah masing-masing indikator yang digunakan dapat dikonfirmasi sebuah faktor atau variabel. Uji validitas dilakukan untuk membuktikan kevalidan suatu kuisioner dengan syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , di mana responden dalam penelitian ini berjumlah 30 responden, sehingga  $r_{tabel}$  yaitu 0,361 dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Dapat disimpulkan bahwa uji validitas semua variable mempunyai nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361) yang berarti bahwa semua

pernyataan valid. Variabel X (kualitas pelayanan) dan Variabel Y (kepuasan pengguna jasa) mampu mengukur hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Sedangkan, Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,881 ( $0,881 > 0,60$ ) sehingga variabel kualitas pelayanan (X) dikatakan reliabel. Sedangkan *cronbach alpha* variabel kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 0,738 ( $0,738 > 0,60$ ) menunjukkan variabel kepuasan pengguna jasa dikatakan reliabel.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T		Tolerance	VIF
1 (Constant)	-12.218	5.462		-2.237	.033		
Kualitas	.563	.068	.841	8.232	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

Berdasarkan dari analisis regresi pada tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = -12.218 + 0,563X_1$$

*Simple Regression Analyst* merupakan sebuah analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa berpengaruh

*independent variable* (kualitas pelayanan) terhadap *dependent variable* (kepuasan pengguna jasa). Pada penelitian ini, pengujian dilakukan hanya sekali yaitu dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana, dapat dilihat ada tabel 6.

Dapat dilihat dari tabel 6 bahwasanya nilai koefisien variable kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 0,563 atau 56,3%. Metode ini menyatakan bahwa koefisien regresi linier sederhana menunjukkan hasil yang bertanda positif yang menggambarkan bahwa adanya hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Kriteria yang digunakan untuk melihat nilai T yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka *variable independent* berpengaruh terhadap variabel dependen, begitupula sebaliknya. Dengan nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu 5% jika nilai sig  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh antara variabel. Variabel pada penelitian ini terdiri dari 1 (satu) variabel X, yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan pengguna jasa.

Diketahui bahwa  $t_{hitung}$  pada kualitas pelayanan sebesar 8,232. Dalam derajat (df) =  $N - 2$ , yang di mana N berjumlah 30 ( $N - 2 = 28$ ). Hal ini dapat dilihat dari hasil kesimpulan berikut:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , kesimpulannya  $H_0$  ditolak. Dan jika nilai sig  $< 0,05$ , maka variabel berpengaruh positif.
- b. Dilihat dari tabel di atas nilai signifikansi korelasi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

Jika data terdistribusi normal ataupun menuju normal, maka dapat dikatakan uji regresinya berjalan dengan baik. Metode *Simple Regression Analyst* dikatakan berjalan dengan baik apabila keseluruhan uji asumsi klasiknya terpenuhi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) yaitu *normality test* atau uji normalitas dan *heterocedasticity test* atau uji heterokedastisitas.

#### Uji Asumsi Klasik

Regresi linier sederhana dapat dikatakan model yang baik jika berhasil memenuhi asumsi klasik, baik uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*, uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai *Tolerance dan Variance Inflation*

Factor (VIF), dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *Scatterplot*.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menganalisa dan memastikan apakah data *independent variable* atau variabel bebas dan *dependent variable* atau variabel terikat terdistribusi normal (Ghozali, 2016). Untuk analisis regresi sederhana, uji normalitas merupakan salah satu prasyarat sebelum analisis lebih lanjut dilakukan. *Normality test* dapat diuji dengan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandar dized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.065060
Most Extreme Differences	Absolute	.155
	Positive	.090
	Negative	-.155
Test Statistic		.155
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

Ketentuannya adalah jika signifikansi yang diperoleh lebih dari lima persen atau 0.05 maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal, dan data dinyatakan tidak terdistribusi normal jika signifikansi yang diperoleh kurang dari lima persen atau

lebih kecil dari 0.05. Hasil *normality test* penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7.

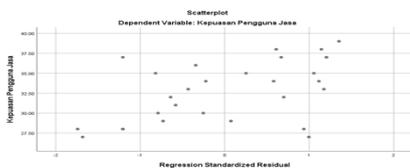
Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS, hasil pengolahan data *Kolmogorov-Smirnov* memberikan nilai signifikansi sebesar 0,062. Ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa data residual yang diuji terdistribusi normal dan persamaan regresi dapat digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Heteroskedaritas

Uji heteroskedaritas memiliki tujuan untuk menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residul satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heteroskedaritas untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedaritas dilakukan dengan teknik grafik *scatterplot*. *Scatterplot* merupakan grafik yang sering digunakan untuk melihat suatu pola hubungan antara 2 variabel. Variabel tersebut adalah variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

Hasil *heteroscedarity test* dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS dengan 30 responden ditampilkan pada gambar 1.

**Gambar 1**  
**Hasil Uji Heteroskedaritas**



Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

Diketahui bahwa model regresi yang bagus adalah ketika tidak ditemukan heteroskedastisitas. Sehingga, berdasarkan dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan di atas sumbu X dan sumbu Y yang berarti bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau  $H_0$  diterima.

### Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi (*R Square*) merupakan alat yang digunakan dalam mencari tahu dan menghitung besaran modal dalam rangka menjelaskan *dependent variable* (Ghozali, 2016:95). Menguji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kemampuan *variable independent* yaitu kualitas pelayanan mampu menerangkan *dependent variable* yaitu kepuasan pengguna jasa. *Determinant coefficient value* berkisar antara 0 sampai 1. Bila R bernilai mendekati 1, berarti semakin besar variable terikat (kepuasan pengguna jasa) yang dapat diterangkan oleh variable bebas

jika ternyata dalam perhitungan nilai  $R^2$  sama dengan 0, maka hal ini menunjukkan bahwa *variable terikat* tidak *variable* dijelaskan oleh *variable bebas*.

Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi yang didapatkan oleh peneliti, yaitu:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Determinasi (*R Square*)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.708	.697	2.10161

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variabel: kepuasan

Sumber: Data diolah peneliti, 2020.

Hasil uji koefisien determinasi (R) sebesar 0,708 artinya kualitas pelayanan mempunyai kontribusi sebesar 70,8% terhadap kepuasan pengguna jasa, dan sisanya sebesar 29,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Hasil uji determinasi (*R Square*) di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan terbilang kuat.

### PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan

Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier sederhana karena variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen pula.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diuraikan, diperoleh hasil bahwa variabel (X) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar. Hasil uji regresi menunjukkan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,563. Dengan koefisien determinasi sebesar 70,8 % yang berarti sebesar 70,8% kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan.

Banyak penelitian yang telah dilakukan mengindikasikan keterkaitan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Perusahaan akan berusaha keras dalam memenuhi keinginan pengguna jasa untuk menciptakan rasa puas dan loyalitas pelanggan, terutama perusahaan yang menganggap hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah aset. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) mengemukakan bahwa indikator kepuasan konsumen terdiri atas kesesuaian harapan (kesesuaian

antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen), minat berkunjung kembali (kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait), dan kesediaan merekomendasikan (kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga).

Pemahaman terkait komponen kualitas layanan tetap menjadi bahan diskusi dan argumen hingga saat ini. Belás dan Gabčová (Fida, Ahmed, Al-Balushi, & Singh, 2020:3) mengemukakan bahwa di sektor perbankan ritel, kepuasan pelanggan telah menjadi pertimbangan utama untuk operasi bisnis yang sukses meskipun identifikasi karakteristik kualitas layanan mungkin tidak sepenuhnya teridentifikasi. Model yang diperkenalkan oleh Parasuraman (Fida, Ahmed, Al-Balushi, & Singh, 2020:3) dan banyak penulis juga menetapkan bahwa variabel prediktor dari kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan perusahaan, penelitian ini juga menemukan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan. Maka dari itu, kualitas layanan yang dirasakan telah secara luas dianggap sebagai

anteseden kepuasan pelanggan dan penelitian sebelumnya telah memastikan hubungannya.

Fonseca, Pinto, dan Brito (2010:125) menyatakan bahwa rasa puas dan loyalitas para pengguna jasa akan dicapai ketika ekspektasi, kondisi psikologi, dan harapan atas produk tersebut terpenuhi dan dinilai secara keseluruhan. Rasa puas pelanggan juga dapat diperoleh dari respons kognisi, afeksi, serta melalui tahapan-tahapan perkembangan. Fonseca, Pinto, dan Brito (2010:126) juga mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari transaksi tertentu yang terjadi pada waktu tertentu dan berdasarkan manfaat dan nilai transaksi, orang lain melihat kepuasan konsumen dalam hal kepuasan keseluruhan kumulatif, berdasarkan semua kontak dan pengalaman dengan perusahaan dan pengalaman klien sampai saat tertentu.

Sebanyak 29,2% faktor-faktor lain yang berpengaruh pada variabel terikat yang tidak terungkap pada penelitian ini. Utami (2009:38) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna jasa dapat ditentukan oleh beberapa pengaruh selain kualitas pelayanan, yakni citra perusahaan atau merek produk, keunggulan jasa atau produk, kompetisi (berupa kelebihan dan kelemahan para pesaing), nilai harga, dan kinerja karyawan. Swastha dan Irawan

(2008:37) juga mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) faktor utama yang mendorong kepuasan pelanggan, yakni kualitas produk (pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang ternyata kualitas produknya baik), harga (untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah dan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi), *service quality* (kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*), *emotional factor* (pelanggan akan merasa puas karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk yang bersangkutan), serta biaya dan kemudahan (pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk/pelayanan).

Disamping itu, hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pengguna jasa menunjukkan bahwa pengaruh yang cukup berperan dalam mengoptimalkan rasa puas para pengguna jasa adalah inovasi yang ditawarkan dan telah berkembang menuju ke pelayanan online sehingga dapat dikatakan bahwa waktu yang diperlukan oleh pengguna jasa jauh lebih efisien dan efektif dari sebelumnya. Pengguna jasa cukup menginput

dokumen-dokumen kapal di website yang telah disediakan oleh perusahaan yang hanya dapat diakses oleh kedua pihak.

Diperkuat oleh teori Harminingtyas (2014:36) bahwa *service ability* (pelayanan perbaikan). Pelayanan perbaikan atau dilakukakannya inovasi dari sebuah layanan dapat membentuk skema kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut disebabkan karena perusahaan mampu membuat pembaharuan dari segi pelayanan, baik dari segi teknologi yang ditawarkan dalam melayani pengguna jasa. Pengoptimalan interaksi dua arah bersama pengguna jasa sangat diperlukan dalam menjaga komunikasi seperti pengembangan bentuk layanan yang diberikan kepada pengguna jasa adalah salah satu faktor penunjang kepuasan pengguna jasa. Owano, Alala, dan Musiega (2014) juga menambahkan bahwa pengguna jasa akan merasa puas dan nyaman ketika teknologi dan layanan yang diberikan mengikuti perkembangan zaman. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan konsumen menginginkan pembaharuan dari segi layanan, baik dari teknologi maupun sistem kerja yang digunakan dalam melayani konsumen. Jika perusahaan tidak berusaha melakukan pengembangan dan pembaharuan pada

layanannya, maka akan mengakibatkan kejenuhan yang dirasakan oleh konsumen.

## KESIMPULAN

Simpulan dari hasil uji yang menggunakan analisis regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa nilai konstanta tersebut sebesar -12.218 dan nilai regresi sebesar 0,563 yang memiliki arti bahwa jika nilai konstanta  $a$  bernilai 0, maka kualitas pelayanan bernilai -12.218 sedangkan koefisien variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) sebesar 0,563 yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan diterapkan maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0,563 atau 56,3%. Dari hasil tersebut maka hipotesis penelitian terbukti jika terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar. Pengujian dan interpretasi data dari penelitian ini serta penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung dan memperkuat adalah Hasil Uji  $R Square$  yang menunjukkan Kualitas Pelayanan yang memiliki pengaruh sebesar 0,708 atau 70,9%. Hal ini menyatakan bahwa sebesar 70,8% kepuasan pengguna jasa pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang

artinya memiliki pengaruh yang terbilang kuat. Sedangkan 29,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil tersebut, maka hipotesis penelitian terbukti bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)Kancab Makassar.

Berdasarkan pada hasil dan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti menyarankan beberapa hal pada perusahaan. Pertama, untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, sebaiknya PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan survei terhadap kepuasan pelanggan di setiap tahunnya sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan koreksi dan perbaikan segala kekurangan sistem pelayanan yang sedang diterapkan. Kedua, sistem pelayanan online PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar sudah ada. Namun, alangkah baiknya jika kekuatan jaringan layanan ditingkatkan agar lebih cepat diakses oleh pengguna jasa. Selain itu, dilakukannya penambahan kapal tunda agar memudahkan proses suatu kapal yang akan bersandar di pelabuhan. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya

antrian atau penumpukan kapal. Sebab, yang disediakan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Kancab Makassar hanya 3 (tiga) kapal tunda yang digunakan oleh perusahaan untuk melayani keseluruhan kapal yang akan bersandar atau berlabuh di dermaga Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Ketiga, sebaiknya perusahaan menyediakan digitalisasi arsip yang bertujuan khusus untuk menyimpan data-data kapal yang akan bersandar dan berlabuh di dermaga di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan, penelitian ini memiliki dua keterbatasan. Adapun keterbatasan penelitian yang dialami oleh peneliti yaitu waktu yang singkat untuk peneliti melakukan kegiatan penyebaran kuisisioner serta wawancara yang terbatas, dan karena adanya wabah covid-19 yang membuat peneliti dan responden susah untuk bertemu sehingga wawancara yang dilakukan tidak bisa dilakukan secara langsung.

## REFERENSI

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Delafrooz, N., Taleghani, M., dan Taghineghad, M. 2013. The impact of service innovation on consumer satisfaction. *International Journal of*

- Marketing and Technology*, Vol. 3, Issue 5. ISSN: 2249-1058.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., dan Singh, D. 2020. Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Journal*, pp.1-10. DOI: 10.1177/2158244020919517.
- Fonseca, F., Pinto, S., dan Brito, C. 2010. Service Quality and Customer Satisfaction in Public Transports. *International Journal for Quality research*, Vol.4, No.2, pp.125-130. UDK- 656.025.2:658.56
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://nazir550.wordpress.com/2017/07/14/keagenan-kapal/>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2020 pada pukul 15:00 WITA
- Masrokhani, Nazir. 2017. "Keagenan Kapal". (Online)
- Owano, L. A., Alala, O., dan Musiega, D. 2014. Relationship between Customer Service Innovation and Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank. *IOSR Journal of Business and Management*, Vol. 16, Issue 6, (22-31). e-ISSN: 2278-487X.
- Putri, Arum Sutrisni. 2019. "BUMN: Pengertian, Tujuan, dan Perannya dalam Perekonomian Indonesia." (Online). <https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/10/101225669/bumn-pengertian-tujuan-dan-perannya-dalam-perekonomian-indonesia?>. Diakses pada tanggal 10 Juni 2020 pada pukul 11.00 WITA.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: *Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suparman, Raden Agus. 2018. "PPN Dibebaskan Atas Jasa Kepelabuhan Tertentu Kepada Perusahaan Angkutan Laut Yang Melakukan Kegiatan Angkutan Laut Luar Negeri." (Online). <https://aguspajak.com/2018/03/08/ppn-dibebaskan-atas-jasa-kepelabuhan-tertentu-kepada-perusahaan-angkutan-laut-luar-negeri/>. Diakses pada tanggal 26 Juni 2020 pada pukul 14:00 WITA.
- Swastha, B., dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- \_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gergous. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*". Yogyakarta: Andi.
- Utami, S. S. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT SOLO CENTRAL TAXI Di Surakarta*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, (33 – 44).